COORDONNATEUR/COORDONNATRICE D'ACTIVITÉS SPÉCIALES
(CNP 1226)

Définition de l'emploi[1] :

Les coordonnateurs/coordonnatrices d'activités spéciales assistent les directeurs d'activités spéciales :

- en coordonnant l'exécution des plans détaillés qui découlent des objectifs et des stratégies de l'entreprise;
- en formant, en motivant et en dirigeant les employés et les bénévoles;
- en contrôlant et en évaluant les activités, et en faisant les recommandations nécessaires.

On appelle également le coordonnateur d'activités spéciales : coordonnateur d'évènements spéciaux; planificateur/organisateur d'évènements.

Renseignements professionnels supplémentaires[2] :

Les coordonnateurs/coordonnatrices d'activités spéciales appartiennent au groupe CNP 6442 – « Planificateurs/planificatrices de congrès et d'évènements ». Les planificateurs/planificatrices de congrès et d'évènements organisent et coordonnent des conférences, des congrès, des réunions, des séminaires, des expositions, des salons commerciaux, des festivals et d'autres activités du genre. Ils sont engagés par des associations touristiques, des associations professionnelles, des centres de congrès et de conférences, des gouvernements et des entreprises spécialisées dans la planification de conférences et d'évènements en tous genres.

Aperçu :

Cette analyse linguistique de la profession (ALP) présente les *Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)* ainsi que certaines compétences d'expression et de compréhension orale, de lecture et de rédaction

[1] *Normes de compétence nationales pour l'industrie canadienne du tourisme : coordonnateur d'activités spéciales, 2e édition*, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme

[2] *Profil des compétences essentielles : planificateurs/planificatrices de congrès et d'évènements (tel qu'affiché au 25 novembre 2005),* Ressources humaines et Développement des compétences Canada

généralement exigées des coordonnateurs/coordonnatrices d'activités spéciales. Les compétences décrites ne sont présentées qu'à titre indicatif; elles ne donnent pas un portrait complet du travail de coordonnateur/coordonnatrice d'activités spéciales. D'autres compétences essentielles, par exemple en calcul ou en informatique, dépassent l'objet du présent document. Cette ALP a été validée par un groupe de membres de la profession et par des experts des CLB. Elle a été élaborée par des experts des CLB, à l'aide des trois ressources clés suivantes :

- Les *Canadian Language Benchmarks 2000 (version anglaise) et les standards linguistiques canadiens (2002)*[3], Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens et Citoyenneté et Immigration Canada;
- les *Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : coordonnateur d'activités spéciales*, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme;
- le *Profil des compétences essentielles : planificateurs/planificatrices de congrès et d'évènements*, Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Pour obtenir un portrait plus complet des compétences nécessaires pour occuper le poste de coordonnateur/coordonnatrice d'activités spéciales, consulter ces trois documents de référence.

Comment lire l'analyse linguistique de la profession :

Le titre, le numéro et l'ordre de chaque rubrique renvoient aux *Standards linguistiques canadiens 2002*, qui analysent quatre domaines de compétence importants : expression et compréhension orale, lecture et rédaction. Les descripteurs linguistiques apparaissent dans la marge de gauche, suivis d'un nombre indiquant le niveau (1-12) correspondant à chacune des compétences. En retrait et en italique sous chacune des compétences, on fournit des exemples de tâches propres à la profession (descripteurs de tâches), lesquels sont extraits du Profil des compétences essentielles ou des Normes de compétence nationales. La source des exemples est indiquée entre parenthèses.

Source de la tâche	Renvoi	Exemple
Profil des compétences essentielles	CE + les premières lettres de la section du profil	(CE-UD) = Profil des compétences essentielles, section Utilisation des documents
Normes de compétence nationales	NCN + la section/sous-section	(NCN-B2.5) = Normes de compétence nationales, Section B, compétence générale 2; compétence particulière 5

Classement comparatif :

Le tableau suivant compare, pour chaque domaine de compétence, le classement du Profil des compétences essentielles à celui des NCLC, comme le suggère *Faire le lien entre les niveaux de compétence linguistique canadiens et les compétences essentielles*[4]. Il s'agit là de valeurs générales qui peuvent de ne pas englober certaines tâches langagières.

[3] *Standards linguistique canadiens* : Le document est en révision et s'intitulera en 2006 *Niveaux de compétence linguistique canadiens*.

[4] *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles, Un cadre de référence comparatif,* Centre des niveaux de compétence linguistique, 2005.

Domaine de compétence	Tâches habituelles		Tâches plus complexes	
	Compétences essentielles	NCLC	Compétences essentielles	NCLC
Expression orale	1 - 3	5 - 10	3	9 - 10
Compréhension orale	1 - 3	5 - 10	3	9 - 10
Lecture	1 - 3	3 - 9	3	7 - 9
Écriture	1 - 5	4 - 12	5	11 - 12

Conditions habituelles de la communication :

Conditions	Description
Objet de la communication	— donner ou recevoir des directives, marketing et vente, direction, coordination des activités
Interlocuteurs	— personnes de marque, grand public, clients, employés et bénévoles, fournisseurs
Contexte	— lieux divers, climat souvent stressant, à l'occasion : communications publiques (radio, microphone)
Sujet	— détails de l'activité : multiples et complexes; considérations immédiates, propositions ou planification
Mode de communication	— face à face, par téléphone, par Internet, par radio

Compétence : Expression orale

I. Interaction sociale

Compétences interpersonnelles

Présenter une personne (ex. : un conférencier invité) à un petit groupe familier. (NCLC 6)

- *présenter les nouveaux employés et bénévoles à leurs collègues et superviseurs (NCN-E2.1)*

Prendre ou annuler un rendez-vous ou des arrangements. (NCLC 6)

- *communiquer avec les candidats qui répondent aux critères pour fixer une entrevue (NCN-E1.1)*

Régler un conflit mineur ou une plainte. (NCLC 8)

- *faire face aux retards et aux délais expirés; consulter les partenaires et déterminer les rajustements à effectuer pour respecter les nouvelles échéances (CE-CR)*
- *s'occuper, au besoin, des plaintes des clients et des participants mécontents, en faisant enquête sur le problème et en prenant les mesures nécessaires pour le régler (CE-CR)*

Fournir soutien, reconnaissance et encouragement à des personnes ou à des groupes, en privé ou en public, de façon officielle ou officieuse. (NCLC 12)

- *valoriser les réalisations des équipes et des individus (NCN-E3.2)*

Gestion de la conversation

Gérer la conversation. S'assurer que le message a été compris. (NCLC 8)

- *reformuler pour confirmer la compréhension du message, poser des questions (NCN-F2.2)*

Prévenir les conflits en désamorçant les propos négatifs. (NCLC 11)

- *interagir avec le public pour répondre au pied levé à des questions et s'occuper des plaintes (CE-CV)*

Compétences au téléphone

Tenir une brève conversation téléphonique de façon professionnelle. (NCLC 8)

- *appeler les fournisseurs concernant les aliments, les boissons et la location d'équipement (CE-CV)*
- *effectuer une vérification de sécurité auprès des autorités locales, si cela est possible (NCN-E1.1)*
- *vérifier les références et demander des vérifications policières, s'il y a lieu (NCN-E1.3)*
- *informer les autres postulants le plus rapidement possible que leur candidature n'a pas été retenue (NCN-E1.3)*

II. Instructions

Donner ou transmettre des instructions concernant une procédure établie (technique ou non technique). (NCLC 8)

- *communiquer les politiques et les procédures aux employés et aux bénévoles (NCN-A3.1)*
- *communiquer les paramètres du budget aux comités et au personnel; préparer des recommandations pour les budgets ultérieurs (NCN-A3.2)*
- *informer les employés et les bénévoles des services et des installations disponibles pour les personnes ayant des besoins particuliers (NCN-B1.8);*
- *informer les employés et les bénévoles sur les aspects suivants : procédures d'inscription; emplacement des services au public (ex. : toilettes, salles de réunion, salles à manger); système d'accréditation (NCN-B1.13)*
- *communiquer l'horaire et les responsabilités aux personnes concernées (ex. : personnel, fournisseurs) (NCN-B1.20)*

Donner des instructions pour l'exécution de procédures très importantes; donner des instructions complexes en plusieurs étapes pour l'exécution d'une tâche familière dans des conditions exigeantes et stressantes. (NCLC 10)

- *indiquer la marche à suivre aux employés et aux bénévoles, par exemple : pour le contrôle des foules (ex. : manifestations); en cas d'activités terroristes (ex. : appel à la bombe); pour l'évacuation des lieux; pour venir en aide aux enfants égarés; en cas de catastrophe naturelle (ex. : grêle, tempête, tornade); concernant les objets perdus (NCN-B1.17)*

III. Persuasion

Solliciter ou formuler des commentaires, des suggestions ou des conseils. (NCLC 7)

- *recueillir les commentaires du personnel et des observateurs externes (ex. : sous-traitants, fournisseurs) (NCN-A2.1)*
- *accepter d'être dirigé (NCN-F1.1)*

Suggérer ou recommander certains changements dans un domaine familier. (NCLC 8)

- *communiquer avec le directeur des activités spéciales : déterminer les problèmes pouvant nuire à l'atteinte des objectifs du projet ou modifier le chemin critique; émettre des recommandations (NCN-A2.1)*
- *prévoir des révisions budgétaires continues (ex. : avec le directeur et les comités); faire des recommandations au directeur sur la rationalisation des dépenses (NCN-A3.2)*

Solliciter un engagement. (NCLC 9)

- *encourager la collaboration et le soutien, et favoriser les commentaires (NCN-E3.2)*

Négocier une solution mutuellement acceptable à un problème. Par une argumentation logique, obtenir une concession de l'autre partie. (NCLC 11)

- *confirmer les besoins (ex. : bloc de chambres, salon d'accueil, dates, date limite d'achat); négocier s'il y a lieu (NCN-B1.3)*

Négocier un contrat, une entente. (NCLC 12)

- *composer, au besoin, avec un changement de priorité des clients et avec le besoin subséquent de renégocier un contrat avec le client à la dernière minute (CE-CR)*
- *déterminer ce qui est négociable; préciser la position des deux parties; établir un échéancier; favoriser l'association dès le départ; arriver à une entente finale : chercher à obtenir un accord bénéfique à tous; documenter les décisions et les questions exigeant un suivi (NCN-A2.5)*
- *choisir un candidat pour le poste; négocier, si nécessaire (NCN-E1.3)*
- *faire une offre au candidat retenu : négocier, si nécessaire (NCN-E1.3)*

Régler les conflits ou les disputes. (NCLC 12)

- *traiter, au besoin, avec les fournisseurs qui n'ont pas honoré leur contrat; examiner les mesures à prendre pour recouvrer des pertes financières et mettre ces mesures en application (CE-CR)*
- *résoudre des conflits entre des membres du personnel, en utilisant des stratégies de résolution des confits pour désamorcer la situation (CE-CR)*
- *résoudre les conflits : déterminer : la nature du conflit; la ou les personnes responsables de sa résolution; les dispositions concernant l'exonération dans les ententes contractuelles, la convention collective et les ententes avec les bénévoles; appliquer les techniques de résolution de conflits; obtenir un accord sur la résolution du conflit et fixer un échéancier (NCN-E3.4)*

IV. Information

Exposés

Décrire, comparer et mettre en opposition de façon détaillée deux activités, tâches ou procédures. (NCLC 7)

- *décrire les différents types de documents administratifs (ex. : contrat, ordre du jour, procès-verbal, proposition) (NCN-A2.3)*

Faire une démonstration, donner un exposé, présenter un rapport verbal, formuler une déclaration de principe ou défendre un point. (NCLC 9)

- *s'adresser au public par un système de sonorisation lors de promotions (CE-CV)*
- *assurer la formation du personnel concernant : l'utilisation de l'équipement; l'emplacement des services; le protocole (ex. : le type d'information qui peut être transmise par radio) (NCN-B1.18)*
- *former le personnel au service responsable de l'alcool (NCN-B1.9)*

Donner un exposé de type séminaire sur un sujet documenté; expliquer des concepts et des idées complexes en utilisant des analogies, des exemples, des anecdotes et des schémas. (NCLC 10)

- *effectuer des entrevues avec les médias (CE-CV)*

Donner des exposés qui répondent aux besoins de divers auditoires. (NCLC 11)

- *présenter un exposé efficace : évaluer son auditoire et les raisons pour lesquelles ces personnes sont présentes; se documenter sur le sujet; organiser le contenu de façon logique; utiliser un langage approprié à son auditoire; utiliser des outils de présentation (ex. : matériel audiovisuel, imprimés); préparer le matériel de soutien si nécessaire (ex. : brochures, dépliants, formulaires d'inscription); favoriser la participation de l'auditoire (ex. : poser des questions, établir le contact visuel); respecter la durée et le sujet de l'exposé (NCN-F2.4)*

Interaction avec une seule personne

Demander et fournir des renseignements détaillés relatifs aux besoins personnels, aux diverses activités quotidiennes et aux exigences du travail courant. (NCLC 8)

- *parler avec les gardiens de sécurité et les agents d'assurance pour planifier les risques associés à l'activité en question (CE-CV)*
- *vérifier le progrès et faire un rapport au directeur (NCN-C1.1)*
- *visiter les autres stands pour : trouver des idées possibles de marketing; établir des contacts (NCN-C1.3)*

Discuter des choix offerts. (NCLC 8)

- *déterminer les options de transport permettant aux personnes de se rendre au lieu de l'activité et d'en revenir : discuter avec les fournisseurs des questions pertinentes, par exemple : services existants (ex. : navette, service de limousines, taxis, transports publics); tarifs spéciaux; capacité à répondre aux besoins spécifiques de l'activité (NCN-B1.15)*
- *dégager et évaluer les solutions potentielles; choisir la meilleure solution et l'appliquer en tenant compte de ses limites de pouvoir (ex. : recommander la meilleure solution au directeur, la faire approuver et la mettre en œuvre) (NCN-F1.4)*

Fournir, obtenir ou analyser des renseignements ou des avis détaillés et complexes, en collaboration avec plusieurs personnes, pour coordonner l'exécution d'un travail d'équipe. (NCLC 9)

- *interagir avec les artistes, le personnel du service de restauration, les membres du comité responsable de l'activité, les bénévoles et les collègues pour planifier et coordonner les activités (CE-CV)*
- *rencontrer les clients pour discuter de la planification des activités à venir (CE-CV)*
- *entrer en contact avec les autorités (ex. : services d'incendie, de police, médicaux) : leur communiquer les dates, les heures et le programme de l'activité; les tenir au courant du déroulement de l'activité (NCN-B1.17)*
- *obtenir des renseignements sur les types et la fréquence des foires commerciales et des salons grand public; s'adresser, par exemple : aux associations d'affaires, de congrès et de tourisme; aux entreprises de gestion de salons professionnels; aux chambres de commerce (NCN-C1.3)*
- *rester en contact avec les membres de l'équipe : déterminer les rôles et responsabilités de chacun; dresser un plan de travail (NCN-F1.3)*

Fournir, obtenir ou analyser des renseignements ou des avis détaillés et complexes, en collaboration avec un collègue ou un supérieur, pour coordonner des travaux, donner une formation sur des procédures établies, déléguer des tâches, résoudre un problème ou un conflit, ou prendre une décision. (NCLC 10)

- *communiquer avec les superviseurs, les clients et d'autres professionnels des relations publiques pour définir les volets du plan de marketing et le contenu de tous les documents de marketing (CE-CV)*
- *confirmer la participation des artistes et animateurs (ex. : conférenciers, musiciens) : déterminer les besoins des artistes et animateurs (ex. : sécurité, audiovisuel, restauration); passer en revue toutes les exigences ajoutées par avenant (NCN-B1.4)*

- *convenir d'un menu, d'un style de service et d'un prix avec le fournisseur (NCN-B1.9)*
- *s'assurer que les employés et les bénévoles sont formés pour, par exemple : manipuler les billets; reconnaître les documents d'accréditation; suivre les procédures pour les billets de faveur; percevoir les droits d'entrée; utiliser les caisses enregistreuses; effectuer des transactions monétaires (ex. : cartes de crédit); mettre en application les procédures de sécurité (ex. : dépôts d'argent, contrôle des foules); offrir du service à la clientèle; traiter les situations mettant en cause des participants difficiles ou mécontents (NCN-B1.12)*
- *demander des avis juridiques pour les permis, les exonérations et la formulation des règlements, si nécessaire (NCN-C1.4)*
- *déléguer les tâches : déterminer quand les tâches devraient être déléguées; déterminer à qui les tâches devraient être déléguées : tenir compte des forces et des faiblesses de chacun; habiliter les personnes mandatées pour accomplir une tâche (ex. : donner l'autorité nécessaire et déterminer l'obligation de rendre des comptes); faire le suivi des tâches déléguées (NCN-F1.3)*

Échanger ou analyser de l'information complexe pour résoudre un problème, pour prendre une décision, pour superviser, motiver ou discipliner des employés, ou pour évaluer le rendement du personnel. (NCLC 11)

- *interagir avec les bénévoles pour les motiver, les former et les remercier; pour discuter de la planification des activités avec les clients et les commanditaires; pour parler avec des invités de marque; pour clarifier le rôle de chacun (CE-CV)*
- *mener l'entrevue : accueillir le candidat et le mettre à l'aise; passer en revue les principaux renseignements indiqués sur la demande d'emploi; fournir au candidat un aperçu de l'organisation (ex. : organigramme, attentes); se familiariser avec la personnalité et les compétences du candidat : en posant des questions ouvertes pour encourager le candidat à s'exprimer davantage sur différents sujets; en l'interrogeant sur ses forces et ses faiblesses; en l'interrogeant sur ses objectifs à long terme; expliquer le processus de sélection (NCN-E1.2)*
- *motiver les employés et les bénévoles; évaluer les rendement des employés et des bénévoles; appliquer des mesures disciplinaires auprès des employés et des bénévoles : réagir aux situations exigeant de telles mesures; s'assurer que le personnel connaît : les règles; les règlements; les politiques; les procédures; les attentes de l'entreprise; utiliser la méthode du renforcement positif; signaler les incidents et les infractions aux autorités responsables; utiliser des mesures disciplinaires comme : les avertissements; les suspensions; les congédiements; décrire la stratégie corrective (ex. : formation additionnelle) (NCN-E3.1)*
- *mener l'entrevue d'évaluation du rendement : préciser le but de l'évaluation du rendement; comparer le rendement de l'employé aux exigences de l'emploi et aux objectifs de rendement personnels : fournir une rétroaction sur les connaissances, les compétences et les attitudes (NCN-E3.5)*

Interaction avec plusieurs personnes

Participer à une réunion ou à un débat en petit groupe : exprimer ses opinions et ses sentiments; nuancer une opinion; exprimer ses réserves, son approbation ou sa désapprobation. (NCLC 7)

- *participer à des discussions de groupe structurées avec des collègues, des superviseurs et des subalternes pour discuter de l'attribution des responsabilités et des objectifs de travail adéquats (CE-ÉQU)*

Participer à un séminaire, à un symposium ou à un congrès réunissant des participants inconnus. (NCLC 11)

- *participer aux associations professionnelles de l'industrie (NCN-F1.1)*

Faciliter une discussion, un séminaire, une réunion officielle, etc. Aider les participants à comprendre les enjeux et à atteindre les objectifs fixés. (NCLC 12)

- *s'occuper de l'accueil du nouveau personnel : fournir de l'information sur l'entreprise aux employés et aux bénévoles; faire une visite du lieu de travail ou du lieu de l'activité; passer en revue les descriptions de poste : clarifier les rôles, les responsabilités et les niveaux d'autorité; fournir les documents pertinents; déterminer les domaines pour lesquels une formation est nécessaire (NCN-E2.1)*

Compétence : Compréhension orale

I. Interaction sociale

On n'a trouvé dans les documents de référence aucune tâche de communication correspondant à cette catégorie. Il est possible que de telles tâches existent dans la profession, mais il faudra les évaluer individuellement dans chaque contexte de travail.

II. Instructions

Intégrer plusieurs éléments d'information longs et détaillés, fournis verbalement, concernant des tâches familières complexes comportant plusieurs étapes. (NCLC 9)

- *mettre sur pied les activités du plan marketing, selon les directives du directeur (NCN-C1.1)*

Intégrer plusieurs éléments d'un message verbal élaboré concernant une tâche ou une procédure familière complexe qui comporte plusieurs étapes et qui doit être exécutée dans un contexte exigeant et stressant. (NCLC 10)

- *inspecter les environs immédiats de la scène avec une personne compétente (ex. : technicien, régisseur) pour vérifier la conformité aux exigences en ce qui concerne : la scène; l'éclairage et l'audiovisuel; la sécurité de la scène; les aires d'entreposage et leur sûreté (NCN-B1.6)*

III. Persuasion

Comprendre la nature et le but des suggestions, des avis, des encouragements et des demandes. (NCLC 6)

- *consulter les associations ou les personnes ayant des besoins particuliers pour déterminer leurs exigences, par exemple : sièges; services; accessibilité des lieux (NCN-B1.8)*
- *consulter les autorités locales (ex. : pour déterminer la capacité des systèmes d'eau et d'électricité, les tarifs et les coûts) (NCN-B1.10)*
- *obtenir des renseignements sur les types et la fréquence des foires commerciales et des salons grand public; s'adresser, par exemple : aux associations d'affaires, de congrès et de tourisme; aux entreprises de gestion de salons professionnels; aux chambres de commerce; aux pavillons d'expositions (NCN-C1.3)*

Comprendre en détail les directives, les rappels, les ordres ou les arguments de son interlocuteur. (NCLC 7)

- *déterminer les tâches ou les travaux nécessaires (ex. : consulter le directeur) (NCN-A1.2)*
- *confirmer la participation des artistes et animateurs (ex. : conférenciers, musiciens) : déterminer les besoins des artistes et animateurs (ex. : sécurité, audiovisuel, restauration); passer en revue toutes les exigences ajoutées par avenant (NCN-B1.4)*
- *inspecter les environs immédiats de la scène avec une personne compétente (ex. : technicien, régisseur) pour vérifier la conformité aux exigences en ce qui concerne : la scène; l'éclairage et l'audiovisuel; la sécurité de la scène; les aires d'entreposage et leur sûreté (NCN-B1.6)*
- *confirmer les détails concernant le stand, par exemple : équipements et contraintes (ex. : tables, électricité, connexions Internet); apparence; coût; besoins en personnel (NCN-C1.3)*

Évaluer la pertinence d'une suggestion ou d'une solution proposée. (NCLC 8)

- *recueillir les commentaires du personnel et des observateurs externes (ex. : sous-traitants, fournisseurs) (NCN-A2.1)*
- *discuter avec les fournisseurs des questions pertinentes, par exemple : services existants (ex. : navette, service de limousines, taxis, transports publics); tarifs spéciaux; capacité à répondre aux besoins spécifiques de l'activité (NCN-B1.15)*
- *veiller au respect de la loi (ex. : vérifier la validité du permis de conduire, l'enregistrement et les assurances) (NCN-B1.15)*
- *susciter les commentaires et la discussion (NCN-E3.5)*

Évaluer des suggestions, des recommandations ou des propositions verbales élaborées, en fonction de leur objet et de leurs destinataires. (NCLC 9)

- *déterminer ce qui est négociable (ex. : discuter avec le directeur des activités spéciales); préciser la position des deux parties; chercher à obtenir un accord bénéfique à tous (NCN-A2.5)*

Reconnaître, analyser et évaluer les valeurs et les opinions contenues dans un discours de persuasion (qu'elles soient explicites ou implicites). (NCLC 10)

- *se familiariser avec la personnalité et les compétences du candidat : en posant des questions ouvertes pour encourager le candidat à s'exprimer davantage sur différents sujets; en l'interrogeant sur ses forces et ses faiblesses; en l'interrogeant sur ses objectifs à long terme (NCN-E1.2)*

IV. Information

Comprendre de façon critique l'exposé d'un orateur : reconnaître les idées principales et les éléments utilisés pour les développer. (NCLC 9)

- *participer à des réunions, à des séminaires et à des ateliers (CE-FC)*
- *participer à des activités de perfectionnement professionnel par le truchement des associations auxquelles on appartient (CE-FC)*
- *demander des avis juridiques pour les permis, les exonérations et la formulation des règlements, si nécessaire (NCN-C1.4)*

Comprendre de façon critique un échange verbal élaboré entre plusieurs locuteurs; cerner les idées principales, les partis pris, les énoncés et les opinions exprimés par chacun des participants; résumer et évaluer les positions de chacun. (NCLC 9)

- *participer aux associations professionnelles de l'industrie (NCN-F1.1)*
- *participer aux activités éducatives (ex. : prendre des cours, participer à des séminaires et à des ateliers) (NCN-F1.1)*

Compétence : Lecture

I. Interaction sociale

Reconnaître les éléments d'information explicites dans des notes, des courriels, des lettres ou des annonces de complexité moyenne contenant des remerciements ou portant sur l'annulation d'arrangements. (NCLC 6)

- *lire des lettres et des notes de service de clients et d'employés de l'industrie (CE-LEC)*

II. Instructions

Suivre des instructions officielles d'aide et de conseil, des textes de mode d'emploi et des directives concernant une procédure familière exigeant l'intégration de plusieurs éléments d'information. (NCLC 9)

- *suivre les directives décrites dans le plan d'intervention (NCN-D1.3)*

Résumer sous forme d'étapes claires des instructions complexes portant sur des tâches familières, à l'origine rédigées en prose; le résumé du texte exige l'intégration de plusieurs éléments d'information détaillés. (NCLC 10)

- *lire des manuels, des spécifications, des règlements pour rechercher des renseignements précis, repérer des renseignements; feuilleter le texte pour en dégager le sens global, en saisir l'essentiel; lire le texte en entier pour comprendre ou apprendre (CE-LEC)*

III. Textes d'affaires/de services

Trouver des renseignements dans des documents présentés sous forme graphique : formulaires, tableaux, horaires, répertoires, etc. (NCLC 3)

- *lire des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux (ex. : lire l'horaire des différents quarts de travail) (CE-UD)*

Trouver des renseignements dans des documents présentés sous forme graphique : formulaires, tableaux, horaires, répertoires, etc. (NCLC 4)

- *lire des formulaires et des étiquettes pour rechercher des renseignements précis, repérer des renseignements (CE-LEC)*
- *utiliser les répertoires des médias (CE-UD)*

Trouver deux ou trois éléments d'information dans des textes modérément complexes présentés sous forme graphique. (NCLC 6)

- *lire des feuilles de fonctions pour les banquets et d'autres activités (CE-UD)*
- *surveiller les états des résultats et de l'évolution de l'encaisse ainsi que des bilans pour des projets de longue durée (CE-UD)*
- *recruter des chauffeurs : obtenir leur dossier de conducteur; veiller au respect de la loi (ex. : vérifier la validité du permis de conduire, l'enregistrement et les assurances) (NCN-B1.15)*

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des textes moyennement complexes contenant des estimations, des évaluations et des conseils. (NCLC 7)

- *passer en revue les candidatures pour vérifier que les postulants ont les compétences minimales requises (NCN-E1.1)*

Reconnaître les notions explicites et implicites dans les solutions, les recommandations et les propositions soumises par écrit, ainsi que dans les énoncés de règles, de règlements, de lois et de normes de conduite. (NCLC 8)

- *lire les propositions des entrepreneurs et leur soumission, puis les évaluer (CE-LEC)*
- *consulter des lois et des règlements, comme le droit du travail et les lois concernant l'utilisation de la propriété publique lorsqu'on planifie des activités (CE-CR)*
- *[lire] la réglementation (ex. : boissons alcooliques, hygiène publique) (NCN-B1.9)*
- *se tenir au courant des changements dans la réglementation (NCN-D1.1)*
- *réviser les descriptions de poste, en incluant les éléments suivants : titre de l'emploi; résumé des fonctions; compétences requises; niveau de responsabilité et autorité et obligation de rendre des comptes; salaires et avantages sociaux; heures de travail ou durée de présence requise; code vestimentaire (NCN-E1.1)*

Trouver et intégrer trois ou quatre éléments d'information tirés de textes de complexité moyenne présentés sous forme graphique. (NCLC 8)

- *lire des notes, des lettres, des notes de service pour rechercher des renseignements précis, repérer des renseignements; feuilleter le texte pour en dégager le sens global; lire le texte en entier pour le comprendre, le critiquer ou l'évaluer (CE-LEC)*
- *préparer des budgets mensuels et des calendriers, puis contrôler les recettes, les dépenses et les activités en regard de ces documents (CE-CAL)*
- *consulter des répertoires d'organismes pour rechercher des commanditaires et des partenaires éventuels pour les activités (CE-CR)*
- *lire attentivement les bulletins d'information sur le secteur d'activité, les babillards électroniques et les calendriers des centres de congrès pour trouver de l'information sur d'autres activités qui peuvent coïncider avec l'activité qu'on planifie ou qui offrent la possibilité de promouvoir leur activité (CE-CR)*

Obtenir de l'information sur des tâches professionnelles clés en trouvant et en intégrant plusieurs éléments d'information dans des textes complexes en prose ou des textes présentés sous forme graphique. (NCLC 9)

- *interpréter des dessins à l'échelle (ex. : maquettes ou cartes) (CE-UD)*
- *consulter le plan d'affaires, y compris la mission et les objectifs de l'activité (NCN-A1.1)*
- *passer en revue le plan de marketing (NCN-C1.1)*

Obtenir de l'information sur des tâches professionnelles clés en trouvant et en intégrant plusieurs éléments d'information explicites et implicites dans des textes complexes en prose, des formulaires complexes, ou des textes présentés sous forme graphique. (NCLC 10)

- *lire des documents d'assurance et d'autres documents juridiques traitant de la gestion des risques (CE-LEC)*
- *lire et interpréter des contrats (CE-LEC)*
- *lire et interpréter des permis, des propositions et des subventions visant les employés et le financement (CE-LEC)*
- *lire les énoncés de mission, les actes constitutifs, les rapports annuels et autres documents de base pour s'informer sur les politiques ayant une influence sur des activités particulières prévues (CE-CR)*
- *passer en revue les notes prises durant les entrevues : classer les candidats selon la description de poste et les entrevues (NCN-E1.3)*
- *se renseigner sur les programmes actuels (ex. : programmes offerts par les associations et les entreprises touristiques et par des experts-conseils du secteur privé) (NCN-E2.2)*

IV. Textes d'information

Comprendre un texte descriptif ou narratif d'une page, de complexité moyenne, sur un sujet familier. (NCLC 6)

- *lire des publications industrielles, des communiqués de presse, des rapports d'incidence économique et des articles de journaux (CE-LEC)*

Comprendre des tableaux, des graphiques, des schémas et des organigrammes de complexité moyenne. (NCLC 7)

- *interpréter des plans d'étage et des plans du site (CE-UD)*
- *interpréter les renseignements tirés de graphiques ou de diagrammes (CE-UD)*
- *extraire des renseignements des esquisses, des images ou des pictogrammes (ex. : barres d'outils de logiciels) (CE-UD)*
- *obtenir des renseignements spécifiques par la lecture de graphiques ou de diagrammes (CE-UD)*

Comprendre les éléments d'information explicites et implicites d'une description, d'un rapport ou d'une narration de longue durée, quand les évènements sont présentés de façon non chronologique. Tirer des conclusions. (NCLC 8)

- *lire les publications de l'industrie pour connaître les nouveautés dans le domaine (CE-FC)*
- *passer en revue les outils utilisés antérieurement (NCN-B1.21)*

Expliquer des échelles de notation et des grilles d'évaluation en les exprimant sous une autre forme. (NCLC 11)

- *consigner les commentaires et accorder une note au candidat en fonction des critères d'évaluation (utiliser un formulaire d'entrevue standardisé) (NCN-E1.2)*

Bagage informationnel / Compétence en recherche

Trouver plusieurs renseignements dans des documents de référence électroniques en ligne (ex. : banques de données de bibliothèques) ou des documents de référence traditionnels. (NCLC 10)

- *lire des rapports, des livres, des revues spécialisées pour rechercher des renseignements précis, repérer des renseignements; feuilleter le texte pour en dégager le sens global; lire le texte en entier pour le comprendre, le critiquer ou l'évaluer (CE-LEC)*

Compétence : Écriture

I. Interaction sociale

Rédiger une note pour transmettre des remerciements, pour confirmer son acceptation ou pour souligner un accomplissement, dans un cadre d'affaires ou de formation. (NCLC 9)

- *reconnaître les efforts en offrant, par exemple : des lettres de reconnaissance; des attestations de réussite (NCN-E3.3)*

Rédiger des communiqués et des textes de relations publiques pour encourager la participation à une entreprise, un projet, une initiative ou une campagne. (NCLC 12)

- *composer des communiqués de presse et des messages d'intérêt public (CE-RÉD)*

II. Noter/reproduire de l'information

Rédiger des résumés de longs textes ou rapports. (NCLC 9)

- *confirmer les besoins (ex. : bloc de chambres, salon d'accueil, dates, date limite d'achat); s'informer des options; négocier s'il y a lieu; résumer l'information : présenter un aperçu au directeur des activités spéciales pour les décisions finales (NCN-B1.3)*

Rédiger le procès-verbal d'une réunion. (NCLC 9)

- *noter les décisions des comités et les transmettre à tous les intéressés (NCN-A1.3)*

III. Messages d'affaires/de services

Remplir des formulaires et d'autres documents présentés sous forme de tableaux. (NCLC 8)

- *inscrire des données dans des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux (CE-UD)*

- *remplir des formulaires en cochant des cases, en y inscrivant des données numériques, des mots, des expressions, des phrases ou des descriptions d'un paragraphe ou plus. La liste des tâches varie selon la nature du rapport. (CE-UD)*

Rédiger des lettres pour obtenir ou fournir des renseignements, des directives, des produits ou services, des précisions, des autorisations. (NCLC 9)

- *rédiger de la correspondance d'affaires et des notes de service (CE-RÉD)*
- *préparer des rapports et de la correspondance (CE-INF)*

Rédiger de courtes suggestions ou de courts rapports sous forme de notes de service ou de formulaires standards. (NCLC 9)

- *rédiger des descriptions de tâches, y compris pour les bénévoles (CE-RÉD)*
- *consigner les commentaires et accorder une note au candidat en fonction des critères d'évaluation (utiliser un formulaire d'entrevue standardisé) (NCN-E1.2)*

Rédiger des directives ou des lettres d'instructions. (NCLC 10)

- *établir des lignes directrices de fonctionnement, notamment en ce qui concerne : les rôles et les responsabilités de chacun; les procédures de communication; préparer l'information sous la forme la plus appropriée au message et aux destinataires (NCN-A1.3)*

Rédiger des propositions et des rapports semi-officiels. (NCLC 10)

- *créer une lettre d'entente que les deux parties signeront afin de disposer d'une trace écrite des conditions de l'accord (NCN-A2.4)*

Rédiger des rapports d'affaires officiels, des demandes de proposition et des propositions officielles. (NCLC 11)

- *rédiger des propositions, des demandes de subvention et des évaluations de projet (CE-RÉD)*
- *préparer le contrat ainsi que les formulaires de confidentialité et de renseignements personnels (NCN-E1.3)*

Créer des formulaires ou d'autres documents présentés sous forme graphique, pour recueillir et enregistrer de façon uniforme des données complexes. (NCLC 11)

- *créer des calendriers de production et des chemins critiques et les lire pour évaluer l'état d'avancement du projet; établir les priorités des tâches et déterminer les rajustements à faire aux plans de travail (CE-UD)*
- *créer des documents de planification comme les feuilles de fonctions, les plans d'étage pour déterminer le nombre de places assises lors d'activités spéciales, et les budgets (CE-UD)*
- *créer des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux (CE-UD)*
- *préparer le formulaire d'inscription au concours devant indiquer le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du participant (NCN-C1.4)*
- *se préparer pour les entrevues : préparer les questions et les critères d'évaluation (NCN-E1.2)*
- *préparer un calendrier de production détaillé (NCN-B1.19)*

Rédiger des manuels, des procédures, du matériel de formation et d'autres documents officiels. (NCLC 12)

- *rédiger et annoncer les règles du concours (NCN-C1.4)*
- *préparer des trousses d'information sur l'activité à l'intention des postulants, comprenant, par exemple : un énoncé formulant la mission ou les objectifs de l'activité; un aperçu de l'organisation; les politiques et procédures pertinentes à l'activité; le matériel promotionnel; une description de poste; les attentes concernant les heures de travail (NCN-E1.1)*
- *préparer un programme de formation, incluant les renseignements suivants : sujet; démarche pédagogique; possibilités de mise en pratique; durée du programme; heure, date et lieu; formateurs; méthodes d'évaluation (NCN-E2.2)*

IV. Présenter de l'information et des idées

Rédiger un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'évènements; pour décrire une personne, un objet, une scène, une image, une méthode ou une procédure; ou pour fournir une explication. (NCLC 5)

- *rédiger des légendes de photo et d'autres courts textes (CE-RÉD)*

Rédiger trois ou quatre paragraphes pour raconter un évènement historique ou une histoire; pour exprimer ou analyser des opinions sur un sujet abstrait familier; ou pour fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus. (NCLC 8)

- *préparer les descriptions de poste, en incluant les éléments suivants : titre de l'emploi; résumé des fonctions; compétences requises; niveau de responsabilité et autorité et obligation de rendre des comptes; salaires et avantages sociaux; heures de travail ou durée de présence requise; code vestimentaire (NCN-E1.1)*
- *préparer un message clair : se documenter, si nécessaire; déterminer les points importants; simplifier le message, si possible; organiser les idées de façon logique; utiliser un langage convenant au lecteur; choisir le mode de présentation (ex. : lettre, courriel); réviser et corriger le texte : s'assurer que l'objectif initial est atteint (NCN-F2.3)*

Rédiger un article, une étude ou un rapport pour décrire et comparer des idées, des phénomènes ou des processus complexes. (NCLC 9)

- *rédiger des documents sur le développement des ressources, qui seront utilisés pour obtenir des commanditaires ou pour procéder à des collectes de fonds individuelles (CE-RÉD)*
- *préparer les rapports d'évaluation (NCN-B1.21)*

Rédiger des textes très complexes contenant des notions complexes et détaillées, afin d'informer et de persuader. (NCLC 12)

- *rédiger du matériel de marketing, des textes de publicité, des discours et des articles spécialisés (CE-RÉD)*
- *rédiger des brochures sur les activités et des articles pour des bulletins (CE-RÉD)*

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les :	Joindre l'organisme suivant :
Niveaux de compétence linguistique canadiens ou Analyse linguistique des professions	Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens 200, rue Elgin, bureau 803 Ottawa (Ontario) K2G 6Z2 Tél. : (613) 230-7729 Téléc. : (613) 230-9305 Courriel : info@language.ca
Normes de compétence nationales de l'industrie du tourisme	Conseil canadien des ressources humaines en tourisme 151, rue Slater, bureau 608 Ottawa (Ontario) K1P 5H3 Tél. : (613) 231-6949 Téléc. : (613) 231-6853 Courriel : cthrc@cthrc.ca
Profils des compétences essentielles	Ressources humaines et Développement des compétences Canada Division de l'information sur les compétences Partenariats en ressources humaines Ressources humaines et Développement des compétences Canada 112, rue Kent, édifice B, 21e étage Ottawa (Ontario) K1A 0J9 http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/english/general/home_e.asp

Le détenteur des droits réservés autorise les utilisateurs du document à en reproduire certaines pages choisies à des fins éducatives n'impliquant pas la vente du matériel, au sein de leur organisme. La reproduction à toutes autres fins sans autorisation est interdite.

Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens
200, rue Elgin, bureau 803
Ottawa (Ontario) K2P 1L5
Tél. : (613) 230-7729
Télèc. : (613) 230-9305
info@language.ca

© Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens 2006